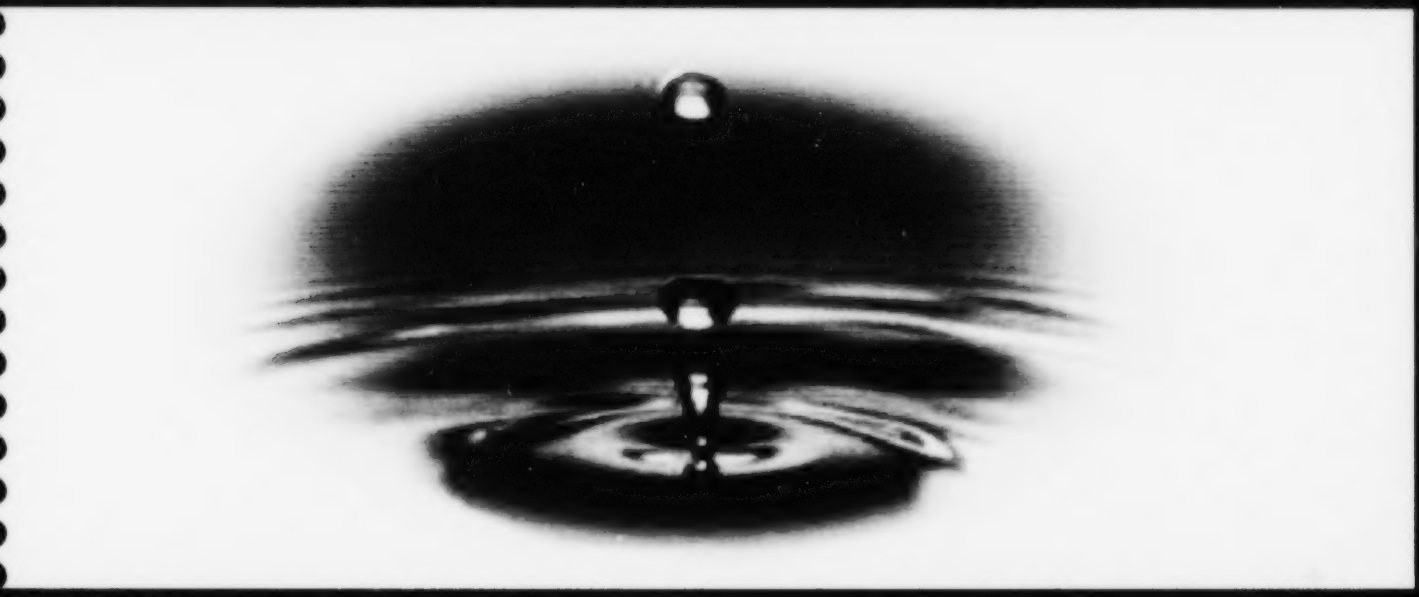
RAPPORT ANNUEL 2007-2008

sur le régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux dans la région des Laurentides



Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

Québec

RAPPORT ANNUEL

SUR LE RÉGIME D'EXAMEN DES PLAINTES EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DANS LA RÉGION DES LAURENTIDES

2007-2008

Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides
Québec

Rédaction et réalisation du rapport — *Françoise Donelle*
Nicole Lessard

Collaboration — *Louise Dubois et Jacques Wilkins*
Service des communications

Coordination — *Jean Désy*
Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Adopté par le conseil d'administration le 18 juin 2008

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2008

ISBN : **978-2-89547-120-2** (version imprimée)
ISBN : **978-2-89547-121-9** (version PDF)

Internet : www.rrsss15.gouv.qc.ca

Le genre masculin utilisé dans ce texte désigne, lorsqu'il y a lieu, aussi bien les femmes que les hommes.

Les pourcentages ont été arrondis à la dizaine près, modifiant parfois le total de certains calculs.

Mot du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Le rapport du Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services (CRPQS) a deux objectifs. Il informe la population et les établissements des activités reliées au régime d'examen des plaintes et propose un bilan consolidé de l'examen des plaintes et des signalements dans la région des Laurentides. Ce bilan consolidé est transmis au conseil d'administration de l'Agence et au Ministre de la Santé et des Services sociaux, en vertu d'une disposition de la Loi sur les services de santé et les services sociaux.

Une des observations qui se dégage de ce bilan est de constater que pour l'année 2007-2008, les plaintes et les signalements adressés au CRPQS continuent d'augmenter. Ces plaintes et signalements ont presque doublé, passant de 48 en 2005-2006, à 92 en 2006-2007. Pour l'année qui s'est terminée le 31 mars dernier, la progression se poursuit, mais à un rythme moindre. Elle passe à 100 plaintes et signalements.

Les objets de plaintes examinées par le commissaire régional sont principalement liés à l'organisation du milieu et des services matériels tant dans les organismes communautaires que dans les résidences privées pour personnes âgées.

Nous attirons l'attention sur le fait que 46 % des objets de plaintes concernant les transports ambulanciers – services préhospitaliers d'urgence (SPU) sont liés à l'accessibilité et la continuité, c'est-à-dire les délais d'attente. Ce phénomène nous apparaît être la pointe de « l'iceberg ». À cet égard, le PDG de l'Agence a demandé un avis sur cette situation au commissaire régional. Cet avis sera déposé en juin 2008.

Nous constatons que les décisions reliées au détournement des ambulances en raison du manque d'effectifs médicaux au Centre de santé et des services sociaux du Lac-des-Deux-Montagnes créent des insatisfactions auprès des usagers, augmentent la pression sur les services préhospitaliers qui sont déjà en pénurie de ressources dans le sud et le centre de la région. Aussi, cette situation peut occasionner un risque d'erreur médical pendant et après le transport, sans compter les coûts importants reliés à ces détournements. L'Agence, de concert avec une équipe ministérielle, est intervenue et ils sont à revoir les pratiques et trouver des solutions reliées à l'organisation du centre hospitalier concerné.

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des établissements des Laurentides, ont connu une diminution des plaintes de 7 % en 2007-2008 pour un total de 678 plaintes

alors qu'en 2006-2007 on avait noté une augmentation du volume des plaintes de 11 %.

Cette année, les objets de plaintes examinées (865) par les commissaires locaux sont reliés à la dispensation des soins et services dans une proportion de 26%, à l'accessibilité dans une proportion de 22% et aux relations interpersonnelles dans une proportion de 21%. Les objets de plaintes étudiées (149) par les médecins examinateurs sont reliés à la dispensation des soins et services dans une proportion de 60% et des relations interpersonnelles dans une proportion de 28%.

Tout comme le dernier rapport annuel de la Protectrice du citoyen le note, nous partageons son inquiétude quant aux délais pour faire l'analyse et l'étude des plaintes et le non respect du critère de 45 jours. À cet égard, notons que le non respect de ce délai s'est détérioré chez le commissaire régional, les commissaires locaux et les médecins examinateurs, passant respectivement de 57% à 67%, de 44% à 60% et de 34% à 38%.

Cette situation nous inquiète. Ce non respect d'un impératif légal (45 jours pour examiner une plainte) pose la question du nombre de ressources nécessaires pour que le commissaire régional et les commissaires locaux puissent réaliser leur mandat à l'intérieur des limites permises.

Le programme de certification obligatoire des résidences privées pour personnes âgées, à partir de février 2009, est attendue par la population et les réseaux locaux de services.

À l'instar de la Protectrice du citoyen, nous réitérons au ministère de la Santé et des Services sociaux, notre demande à l'effet de rendre obligatoire la certification des résidences pour personnes vulnérables (toxicomanie, santé mentale, déficience intellectuelle) comme il a été fait pour les résidences pour personnes âgées, et d'inclure ces résidences formellement dans le régime d'examen des plaintes.

Le système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS), demeure toujours incomplet. Toutefois, les différents comités nationaux travaillent avec le ministère à régler ce problème. Le ministère demeure positif quant à l'amélioration du système d'ici 2009-2010. Actuellement, le SIGPAQS ne permet pas d'avoir un portrait détaillé des interventions des CLPQS et du CRPQS. Il permet encore moins d'avoir une synthèse qualitative de la situation des établissements. Toutefois, nos échanges avec les CLPQS nous permettent de faire ressortir deux problématiques majeures dans les Laurentides:

- La difficulté d'avoir accès à un médecin de famille, plus particulièrement l'accès à un médecin en cabinet privé ;

- l'accès limité aux services en général des établissements à cause de listes d'attente dans plusieurs services.

Les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services traitent peu de plaintes en lien avec ces éléments, mais trouvent néanmoins important, de sensibiliser nos administrations à ces problématiques.

Concernant les organismes communautaires, nous sommes confiants que la mise en place de la trousse d'outils pour le traitement des insatisfactions et des plaintes favorisera l'amélioration de la qualité des services et le respect des droits des usagers des services et des intervenants.

En terminant, les commissaires et moi-même tenons à souligner notre fierté de l'ouverture et des améliorations apportées aux services ces dernières années, souvent à la suite de nos recommandations suivies dans une très forte proportion par les organisations du réseau de la santé et des services sociaux des Laurentides.

Aussi, nous comprenons qu'il n'est pas facile, à titre d'intervenant ou gestionnaire, de se faire interpeller par une plainte ou une insatisfaction. Cependant il ne faut oublier le fait qu'il faut du courage pour porter plainte, surtout pour les usagers en centre d'hébergement pour personnes âgées.

Nous invitons toutes les personnes concernées à continuer le dialogue et maintenir l'ouverture, deux conditions essentielles pour améliorer les services. Il est de notre devoir de veiller au bien-être et à la protection des personnes vulnérables dans tous nos secteurs d'activités.

Finalement, nous joignons notre voix à celles des commissaires locaux des Laurentides qui insistent sur le respect des droits des usagers dans chacune de nos interventions qui doit être au cœur de la gestion quotidienne de notre réseau de la santé et des services sociaux.

Jean Désy

Commissaire régional aux plaintes
et à la qualité des services

Nous remercions l'ensemble des commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et des médecins examinateurs qui ont exercés les fonctions en 2007-2008 mais nous identifions ici que ceux en poste au 31 mars 2008.

Établissements	Commissaires locaux	Médecins examinateurs
CSSS d'Antoine-Labelle	Claudette Lagacé	Dr Charles Paquette
CSSS d'Argenteuil	Pierre-Antoine Guinard	Dr Richard Fermini
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	Réjean Bardier	Dre France Bellemare Dre Nathalie Bonneville
CSSS des Pays-d'en-Haut	Pierre-Antoine Guinard	Dre Paule Lever
CSSS de Saint-Jérôme	Claudette Lagacé	Dre Suzie Daneau
CSSS des Sommets	Annie Bélanger	Dre Lucie Éthier
CSSS Thérèse-De Blainville	Michel Héroux	Dre Chantal Vacri
Centre André-Boudreau	Hubert Côté	Dre Suzie Daneau
CRDP Le Bouclier	Gaétan Thibaudeau Hubert Côté (adjoint)	
Centre du Florès	Jena-Marie Thibault Robert Prud'homme (adjoint)	
Centre jeunesse des Laurentides	Hubert Côté Gaétan Thibaudeau (adjoint)	
La Résidence de Lachute	Rita Crisante	Dr Richard Farmini
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	Marc Turgeon	Dre Marie-Josée Saine
CHSLD Villa Soleil inc.	Hélène Poirier	
Pavillon Ste-Marie inc.	Hélène Poirier	
CHSLD Boisé Ste-Thérèse	Renée Laplace	Dre France Duquette
Manoir Oka inc.	En processus de transformation de statut	
C.A. L'Ermitage (Trois Pignons)	En processus de transformation de statut	

Faits saillants

Voici, en capsules, les faits saillants du présent rapport :

L'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides

- **77** plaintes en première instance ont été reçues par le CRPQS (une augmentation de 20 plaintes, soit 35 % par rapport à 2006-2007)
- **23** interventions de la propre initiative du CRPQS ont été réalisées ou en cours de réalisation (une diminution de 12 interventions, soit 34 % par rapport à 2006-2007
- **72** plaintes en première instance ont été conclues par le CRPQS (une augmentation de 17 plaintes, soit 31 % par rapport à 2006-2007)
- Délai de traitement des plaintes à l'intérieur des 45 jours déterminés par la Loi de la santé et des services sociaux est passé de 67 % en 2006-2007 à 57 % en 2007-2008
- **4** plaintes ont été portées à l'attention du Protecteur du citoyen en deuxième recours. Ses conclusions sont connues pour deux plaintes seulement et confirment les conclusions du CRPQS.

Faits saillants (suite)

Les établissements des Laurentides

- **678** plaintes en première instance ont été reçues (une diminution de 48 plaintes soit de 7% par rapport à 2006-2007)
  - **549** plaintes par les commissaires locaux ;
  - **129** plaintes par les médecins examinateurs

- **739** plaintes en première instance ont été conclues, incluant les plaintes en voie de traitement au 1er avril 2007 (une augmentation de 99 plaintes soit de 15% par rapport à 2006-2007)
  - **611** plaintes par les commissaires locaux ;
  - **128** plaintes par les médecins examinateurs

- Délai de traitement des plaintes à l'intérieur des 45 jours déterminés par la Loi de la santé et des services sociaux est passé de 54 % en 2006-2007 à 44 % en 2007-2008

- **35** plaintes ont été portées à l'attention du Protecteur du citoyen en deuxième recours selon les informations contenues dans les rapports annuels des établissements

Table des matières

Mot du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.....

Faits saillants.....

Introduction 1

Activités d'assistance, d'accompagnement, de soutien et de partenariat du bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services..... 4

Partie I Rapport des plaintes examinées par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

- Demandes d'aide, d'assistance, de consultation et d'intervention..... 17
- Bilan des dossiers de plaintes 19
- Bilan des dossiers d'intervention 26

Partie II Rapport des plaintes examinées par les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des établissements des Laurentides

- Présentation 29
- Bilan synthèse 31
- Résultats selon les missions des établissements
  - Les centres locaux de services communautaires (CLSC) 38
  - Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS)..... 41
  - Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD).... 44
  - Le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ) 47
  - Les centres de réadaptation :
  - — pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)..... 49
  - — pour les personnes alcooliques et les autres toxicomanes (CRPAT) 51
  - — pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (CRPDI).... 53
  - — pour les personnes ayant une déficience physique (CRPDP) 55

Conclusion..... 61

Annexes

1. Liste des sigles
2. Définition de différents objets de plaintes

Introduction

Le territoire des Laurentides compte 18 établissements du réseau de la santé et des services sociaux et chaque établissement doit avoir un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services et un médecin examinateur, s'il y a lieu. Toutefois, en 2007-2008, deux établissements privés non conventionnés (Centre d'accueil l'Ermitage - Domaine des Trois Pignons et Manoir Oka inc.) sont en transition de statut et ne seront pas considérés dans ce présent rapport.

Le CRPQS, en plus de soutenir les CLPQS et de faire les liens entre eux et la direction qualité du ministère de la Santé et des Services sociaux, peut recevoir des plaintes et signalements à l'endroit de l'Agence de la santé et des services sociaux, des 172 organismes communautaires, des 9 entreprises ambulancières, des 150 résidences privées hébergeant 4381 personnes âgées et des résidences privées hébergeant des personnes vulnérables (toxicomanie, santé mentale et déficience intellectuelle) qui ne sont pas officiellement inventoriées.

Le régime actuel est composé d'une structure d'examen des plaintes à deux paliers.

- Premier palier

  L'établissement, avec un commissaire local aux plaintes et à la qualité des services qui est responsable du traitement des plaintes, agit au premier palier pour les plaintes qui sont portées à son endroit. En plus, le commissaire local doit porter assistance, donner de l'information et participer à l'amélioration de la qualité des services dans son milieu. Il détient aussi un pouvoir d'intervention de sa propre initiative. Cependant, lorsqu'une plainte d'un usager concerne un médecin, un dentiste ou un pharmacien, de même qu'un résident en médecine, le commissaire local aux plaintes et à la qualité des services la transfère sans délai au médecin examinateur et en informe l'usager. Dans ce cas, si l'usager est insatisfait de la conclusion du médecin examinateur, il dispose de 60 jours pour soumettre sa plainte au comité de révision. Ce comité est désigné par le conseil d'administration de l'établissement.

  L'Agence, avec un commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services, agit au premier palier pour les plaintes portant sur les activités de l'Agence et sur les services donnés par les organismes communautaires, les services préhospitaliers d'urgence, les résidences agréées et les résidences privées hébergeant des personnes âgées (articles 346.0.1)

- Deuxième palier

Le Protecteur des citoyens, qui a intégré le mandat du Protecteur du citoyen, intervient à la demande du plaignant s'il n'y a pas eu de réponse dans les 45 jours de la part de la première instance ou s'il y a insatisfaction quant à cette réponse.

PROCESSUS D'EXAMEN D'UNE PLAINTE POUR LES ÉTABLISSEMENTS ET LES ORGANISMES 1ER ET 2E RECOURS

Établissement	Services préhospitaliers d'urgence (entreprises ambulancières) Organisme communautaire Résidence agréée Résidence privée hébergeant des personnes âgées	Agence (en ce qui a trait à ses responsabilités)
↓	↓	↓
1er recours Établissement CLPQS Médecin examinateur*	1er recours Agence CRPQS	1er recours Agence CRPQS
↓	↓	↓
2e recours Protecteur du citoyen Comité de révision de l'établissement*	2e recours Protecteur du citoyen	2e recours Protecteur du citoyen

* si concerne un médecin, un dentiste, un pharmacien ou un résident

Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides
Tout usager qui désire porter plainte auprès d'un établissement, de l'Agence ou du Protecteur du citoyen peut être assisté et accompagné, sur demande, par le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides, qui est un service gratuit mandaté et financé par le ministère de la Santé et des Services sociaux.

Les obligations de la loi relatives au présent rapport
En vertu de la loi, l'Agence doit transmettre au ministre un rapport faisant état de l'ensemble des rapports des établissements de la région. Ce rapport doit également comprendre le bilan des activités du commissaire régional et décrire les motifs et le type de plaintes que l'Agence a elle-même reçus.

La première partie de ce rapport fait donc état des plaintes reçues et conclues (insatisfaction exprimée par un usager ou son représentant sur les services qu'il a reçus, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert), examinées par le CRPQS de l'Agence au cours de la période du 1er avril 2007 au 31 mars 2008.

De plus, on y fait mention :

- des demandes d'aide et d'assistance formulées par un usager ou son représentant pour obtenir de l'information, l'accès à un soin ou à un service ou de l'aide à formuler une plainte auprès d'une autre instance ;

- des interventions effectuées par le commissaire régional à la qualité des services lorsqu'il y a des motifs raisonnables de croire qu'une personne physique ou un groupe de personnes physiques a été lésé dans ses droits ou peut vraisemblablement l'être. Ces interventions peuvent être effectuées à la suite d'un signalement et/ou de la propre initiative du commissaire régional sans que la situation lui ait été signalée.

- des consultations sous forme de demandes d'avis, provenant des citoyens, du personnel, du réseau ou d'autres ministères portant notamment sur l'application du régime d'examen des plaintes, les droits des usagers et l'amélioration de la qualité des services.

La deuxième partie expose le bilan de tous les rapports des plaintes examinées par les établissements publics, privés conventionnés et privés non conventionnés.

****

Activités d'assistance, d'accompagnement, de soutien et de partenariat du bureau du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Les activités réalisées du 1er avril 2007 au 31 mars 2008 ont été nombreuses. En voici un résumé :

Le nouveau régime d'examen des plaintes est en place depuis près de deux ans. Pour l'année 2006-2007, nous avions connu une augmentation du double des plaintes et signalements. Pour l'année 2007-2008, le même volume a été maintenu avec une légère augmentation de 92 à 100 plaintes et interventions. Cette situation a pour effet d'exercer une pression constante sur les ressources dont disposent le bureau du CRPQS et à un impact certain tant sur le délai que les activités de promotion, de soutien et de suivi des recommandations.

Rencontre de la Table régionale des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides

La Table régionale des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides s'est réunie à deux reprises.

À ces rencontres a été également invitée la directrice du Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes des Laurentides, madame Julie Cyr.

Ces rencontres ont permis de faire circuler l'information et d'échanger sur les réalités des commissaires aux plaintes et à la qualité des services des Laurentides.

Il faut noter que l'année 2007-2008 a été une année de mise en place du nouveau régime d'examen des plaintes et de la nomination ou des remplacements des commissaires aux plaintes et à la qualité des services. Ces derniers témoignent l'importance de ces rencontres, pour briser l'isolement que souvent ils vivent, compte-tenu de l'exclusivité de leur fonction et l'apprentissage que ces rencontres leur procurent face à une fonction en développement.

Système d'information sur la gestion des plaintes et l'amélioration de la qualité des services (SIGPAQS)

Le SIGPAQS devrait permettre une gestion intégrée de l'ensemble des activités reliées à l'examen des plaintes et des demandes acheminées aux commissaires à la qualité des services, a été consolidé durant la présente année même si, là aussi, des changements de responsables ont eu lieu.

Tous les établissements ont présentement accès et utilisent cette application à l'exception des établissements privés non conventionnés pour qui la sécurité informatique n'est pas encore assurée puisqu'ils ne sont toujours pas reliés au Réseau de télécommunications sociosanitaire (RTSS).

La Table provinciale des commissaires régionaux aux plaintes et à la qualité des services participe sous le leadership du ministère à l'évolution de cet outil de reddition de comptes qui est en constante évolution et qui, malgré les constants changements de responsable et pilote, devrait donner de meilleurs résultats en 2009-2010.

Tel que recommandé par le conseil d'administration de l'Agence de santé et services sociaux, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a manifesté aux personnes responsables l'importance que ce système soit amélioré et plus convivial.

Procédure d'intervention dans les résidences privées non titulaires d'un permis du MSSS

Depuis le 1er avril 2006, toute personne hébergée dans une résidence pour personnes âgées peut porter plainte relativement aux services qu'elle a reçus ou aurait dû recevoir de cette résidence.

Les signalements reçus à l'Agence à l'endroit des résidences hébergeant des clientèles vulnérables (toxicomanie, santé mentale, déficience intellectuelle) autres que personnes âgées continuent d'être examinés selon le *Cadre de référence* et la *Procédure d'intervention pour la protection des personnes âgées et des personnes vulnérables hébergées dans les ressources résidentielles privées non titulaires d'un permis du MSSS*. Le nouveau Cadre de référence du ministère a reconnu que sur une base morale, le CRPQS se devait d'intervenir dans ces résidences. Malgré les engagements du MSSS envers le Protecteur du citoyen de revoir la loi pour inclure ces résidences formellement dans le régime d'examen des plaintes, nous n'avons eu à ce jour aucune information sur le quand et le comment que ces ajustements se feront.

Procédure spécifique d'examen des plaintes à l'endroit des entreprises de services préhospitaliers d'urgence des Laurentides

Afin d'assurer aux personnes le respect de leurs droits et un examen diligent de leurs plaintes à l'endroit des services préhospitaliers d'urgence, une *Procédure spécifique d'examen des plaintes à l'endroit des entreprises de services préhospitaliers d'urgence des Laurentides* a été élaborée par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services. Cette procédure a reçu l'assentiment de tous les propriétaires d'une entreprise ambulancière des Laurentides le 30 juin 2005 et chacun a signé un formulaire d'adhésion à cette procédure. Des travaux de mise à jour en fonction de la nouvelle terminologie devaient être réalisés. Malheureusement, ce mandat n'a pu être réalisé.

Les organismes communautaires

Un même type de procédure que précédemment énoncée pour les services préhospitaliers d'urgence ou document de sensibilisation était en élaboration et devait être présenté aux organismes communautaires au cours de l'année 2007-2008. En raison de changement de porteur de dossier au Regroupement des organismes communautaires des Laurentides (ROCL), les travaux ont été interrompus et les discussions ont eu lieu pour présenter différemment aux organismes communautaires le régime d'examen des plaintes et le rôle du CRPQS. Cette nouvelle façon consiste à diffuser une trousse d'outils par le ROCL concernant la question du traitement des insatisfactions et des plaintes en collaboration avec le CRPQS.

Engagement du commissaire régional au niveau provincial

Il nous est toujours apparu important d'être présent et actif au plan provincial tant pour influencer les orientations que de connaître et partager les meilleurs pratiques pour en faire bénéficier la région des Laurentides et plus spécifiquement, les commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services.

Le CRPQS est toujours membre ;

- de la table provinciale des CRPQS/MSSS ;
- de l'association des responsables de la gestion des plaintes du Gouvernement du Québec (ARGP) et ;

- au plan national, du groupe vigilance pour la prestation sécuritaire des soins qui conseille le ministre de la Santé et des Services sociaux en la matière.

Finalement, le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services a participé à trois formations provinciales organisées par le MSSS, l'ARGP et l'Association québécoise des établissements de santé et des services sociaux (AQESSS) .

Regroupement régional des comités des usagers

La mise en place des comités des usagers et des comités des résidents, en fonction d'un mandat précis accompagné d'un cadre de référence et de budget significatif dans plusieurs établissements, invite les gestionnaires de ces dossiers à se mobiliser et se coordonner pour faire en sorte que ces nouvelles instances jouent leur rôle en regard du respect des droits des usagers et de leur satisfaction envers les services.

Le CRPQS a été invité par le regroupement régional à faire la promotion du régime d'examen des plaintes.

De plus, le président du comité de vigilance et de la qualité des services de l'Agence de santé et services sociaux des Laurentides, monsieur Jean Poitras, assisté par le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services ont convié l'ensemble des établissements des Laurentides ; comité de vigilance et de la qualité des services, comités des usagers, comités de résidents à venir assister à un dîner conférence présenté par la Protectrice du citoyen, madame Raymonde St-Germain.

Le CRPQS des Laurentides, dans le transfert des responsabilités « qualité », avait conservé le mandat de représentant régional des comités des usagers. En fonction de l'interprétation de la Loi de la santé et des services sociaux en lien avec l'exclusivité des fonctions du CRPQS, nous pensons que ce dossier ne devrait plus relever du CRPQS.

Promotion du régime d'examen des plaintes et respect des droits

En 2007-2008, nous avons poursuivi nos activités de promotion du régime d'examen des plaintes en collaboration avec madame Huguette Dumay, membre de l'organisme Prévoyance envers les aînés et d'un policier de la Sûreté du Québec. La présentation du vidéo « Prévenir les abus envers les aînés » dans les communautés des Laurentides et dans les centres privés pour personnes âgées ont suscité beaucoup d'intérêt.

Les personnes âgées se disent rassurées de savoir que « le gouvernement engage des gens pour les protéger », comprenne le courage que ça demande pour porter plainte et ont confiance que c'est une façon d'améliorer les services et d'augmenter le respect des droits des usagers.

Notre courte expérience de promotion du régime nous démontre qu'après notre passage dans ces communautés ou dans les centres pour personnes âgées, dans les semaines qui suivent, les personnes nous contactent pour porter plainte.

En 2006-2007, nous avons diffusé à l'ensemble des établissements et organismes communautaires les affiches conçues par le ministère de la Santé et des Services sociaux. En 2007-2008, nous avons diffusé à l'ensemble des établissements le dépliant produit par le ministère et en 2008-2009, nous diffuserons les dépliants aux organismes communautaires et aux résidences privées pour personnes âgées.

Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) des Laurentides

Une très belle collaboration se poursuit entre le CAAP Laurentides et les commissaires aux plaintes et à la qualité des services. D'ailleurs, la directrice du CAAP des Laurentides est invitée à chacune des rencontres de la Table régionale des commissaires aux plaintes et à la qualité des services ainsi qu'aux sessions de formation.

De plus, cette année, le président, la directrice et son équipe ont été invités au dîner-conférence de la Protectrice du citoyen . Le CAAP des Laurentides a aussi invité les commissaires aux plaintes et à la qualité des services à son assemblée générale annuelle.

Activités régionales

Nous vous présentons ci-dessous un extrait intégral des documents que le CAAP des Laurentides nous a fait parvenir :

Les services aux usagers

Pour compiler ses statistiques, le CAAP-Laurentides utilise une application appelée « Cupidon ». Cupidon est utilisé par tous les membres de la FCAAP. Enfin, à partir des prochains mois, nous aurons un nouveau logiciel. Nous espérons vraiment avoir des données plus précises pour l'année 2008-2009.

Vous trouverez cependant des données comparables pour les années 2005–06, 2006-07 et 2007-08.

«Le profil de l'appelant

L'appelant est un terme générique qui englobe l'usager, son représentant ou son assistant. Selon l'article 12 de la Loi sur les services de santé et les services sociaux, le représentant a un lien légal avec l'usager. Il peut s'agir du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur d'un mineur, du curateur, du tuteur, du mandataire, du conjoint ou d'un parent proche d'un usager majeur inapte. D'autre part, l'article 11 de la même loi précise qu'un usager a le droit d'être assisté par une personne de son choix.

	2005-2006 **CAAP-Laurentides**	*2006-2007* ***CAAP-Laurentides***	*2007-2008* ***CAAP-Laurentides***	*2007-2008* **FCAAP**
Rôle de l'appelant				
Assistant	37 (21%)	73 (22%)	109 (22%)	502 (19%)
Représentant	59 (33%)	79 (24%)	113 (23%)	371 (14%)
Usager	81 (46%)	182 (54%)	263 (55%)	1748 (67%)
Total	**177**	**335**	**485**	**2625**
Langue de communication des usagers desservis				
Français	174 (98%)	327 (98%)	468 (96%)	2565 (98%)
Anglais	3 (2%)	8(2%)	17 (4%)	26 (1%)
Ne s'applique pas	-	-	-	
Total	**177**	**335**	**485**	
Sexe des usagers desservis				
Féminin	88 (55%)	177 (53%)	263 (54%)	1577 (60%)
Masculin	87 (49%)	158 (47%)	222 (46%)	1028 (39%)
Total	**177**	**335**	**485**	
Groupe d'âge des usagers desservis				
Moins de 17 ans	51 (29%)	71 (21%)	96 (20%)	261 (10%)
18 à 34 ans	26 (15%)	37 (11%)	52 (11%)	342 (13%)
35 à 54 ans	36 (20%)	65 (19%)	115 (24%)	967 (37%)
55 à 69 ans	33 (19%)	72 (21%)	87 (18%)	500 (19%)
70 ans et plus	30 (17%)	90 (27%)	135 (28%)	533 (20%)
Total	**177**	**335**	**485**	

La provenance des usagers

Considérant que les usagers proviennent d'un territoire identifié par un CSSS, nous vous fournissions une nouvelle donnée. Celle-ci au lieu d'identifier un usager par MRC, identifie le CSSS où habite l'usager.

Cependant les services offerts aux usagers peuvent viser un centre de réadaptation ou le centre jeunesse mais l'usager est toutefois identifié selon le territoire du CSSS.

	2005-2006 **CAAP-Laurentides**	*2006-2007* **CAAP-Laurentides**	*2007-2008* **CAAP-Laurentides**
Les usagers proviennent du territoire			
CSSS – Antoine Labelle	26 (15%)	52 (16%)	74 (15%)
CSSS des Sommets	30 (12%)	38 (11%)	43 (9%)
CSSS Pays d'en Haut	16 (9%)	28 (8%)	38 (8%)
CSSS Saint-Jérôme	41 (23%)	83 (25%)	150 (30%)
CSSS D'Argenteuil	10 (6%)	16 (5%)	27 (6%)
CSSS Lac-des-deux-Montagnes	23 (13%)	45 (14%)	58 (12%)
CSSS Thérèse de Blainville	19 (11%)	39 (12%)	51 (11%)
Autres régions	11 (10%)	28 (9%)	44 (8%)
Total	**117**	**335**	**485**

Les travailleurs du réseau sont les plus importants référents, 27% des usagers sont référés par eux.

	2005-2006 **CAAP-Laurentides**	*2006-2007* **CAAP-Laurentides**	*2007-2008* **CAAP-Laurentides**	*2007-2008* **FCAAP**
Source de référence des appelants				
Ministère de la santé et des services sociaux	2 (1%)	5 (2%)	3 (1%)	23 (1%)
Protecteur du citoyen (des usagers)	9 (5%)	13 (4%)	23 (5%)	105 (4%)
Commissaire local	22 (12%)	28 (10%)	39 (8%)	364 (14%)
Commissaire régional	4 (2%)	6 (2%)	21 (4%)	73 (3%)
Comité des usagers	9 (5%)	7 (2%)	10 (2%)	30 (1%)
Professionnel du réseau de la santé	22 (12%)	101 (35%)	130 (27%)	305 (11%)
Autres institutions	16 (9%)	16 (6%)	40 (8%)	205 (8%)
Organismes et associations communautaires	28 (16%)	26 (9%)	44 (9%)	179 (7%)
Milieu naturel	12 (7%)	36 (12%)	75 (15%)	264 (10%)
Promotion des CAAP	38 (21%)	34 (12%)	79 (16%)	800 (30%)
Référé par un autre CAAP	4 (2%)	5 (2%)	7 (1%)	31 (1%)
L'usager a déjà reçu un service de l'organisme	3 (2%)	6 (2%)	15 (3%)	251 (9%)
Non disponible	2 (1%)	2 (1%)	6 (1%)	6 (0%)
Total	**177**	**285**	**485**	**2658 (100%)**

La nature des services rendus

Notre mandat est d'assister et d'accompagner les usagers dans leur démarche de plainte. Cependant, nous recevons des appels qui ne relèvent pas du régime. Les gens sont alors dirigés aux organismes ou aux professionnels qui en ont les compétences. Ce service se nomme : **« Information et référence ».**

Le support et conseil : Il est important pour les usagers de faire des demandes de services aux bons établissements et de la bonne façon. Les statistiques actuelles ne nous donnent pas de données précises, mais nous constatons que certains dossiers se sont conclus à la satisfaction des usagers sans qu'aucune plainte ne soit déposée à l'établissement. Nous pourrions définir ce service comme étant de l'assistance et de l'accompagnement sans le dépôt d'une plainte.

La démarche de plainte implique la rédaction d'une ou de plusieurs lettres de plaintes et les suivis. Nous offrons également un service d'accompagnement aux usagers qui le demandent.

	2005-2006 **CAAP-Laurentides**	*2006-2007* **CAAP-Laurentides**	**2007-2008 CAAP-Laurentides**	*2007-2008* **FCAAP**
Services rendus à la personne				
Information et référence	16 (7%)	15 (4%)	45 (7%)	853 (24%)
Support et conseil	134 (54%)	221 (66%)	419 (65%)	1318 (37%)
Démarche de plainte	96 (39%)	101 (30%)	189 (28%)	1368 (39%)
Total	**246**	**337**	**648**	**3539 (100%)**

Les établissements et organismes visés par les plaintes

	2005-2006	*2006-2007*	**2007-2008**	*2007-2008* **FCAAP**
Organismes visés par les plaintes				
Centre hospitalier	41 (43%)	40 (40%)	77 (42%)	682 (50%)
Centre d'hébergement et de soins de longue durée	2 (2%)	6 (6%)	10 (5%)	70 (5%)
Centre local de services communautaires	17 (18%)	17 (17%)	21 (11%)	186 (14%)
Centre de réadaptation	15 (16%)	6 (6%)	13 (7%)	70 (5%)
Centre jeunesse	14 (15%)	15 (15%)	17 (9%)	159 (12%)
Agence régionale	1 (1%)	1 (1%)	1 (1%)	34 (2%)
Organisme communautaire	3 (3%)	4 (4%)	13 (7%)	42 (3%)
Ressource intermédiaire	2 (2%)	6 (6%)	1 (1%)	12 (1%)
Ressource de type familial	0	0	2 (1%)	3 (0%)
Service pré-hospitalier d'urgence	0	1 (1%)	6 (3%)	34 (2%)
Autre(s) (Cliniques privées)	1 (1%)	4 (4%)	23 (13%)	60 (4%)
Total	**96 (100%)**	**101 (100%)**	**189 (100%)**	**1368 (100%)**

Cette année 25% des plaintes traitées ont été faits par le Protecteur des citoyens en 2ème instance.

	2005-2006 **CAAP-Laurentides**	*2006-2007* **CAAP-Laurentides**	*2007-2008* **CAAP-Laurentides**
Première instance	**62 (65%)**	**77 (75%)**	**136 (74%)**
Commissaire local	51 (53%)	63 (62%)	103 (56%)
Commissaire régional	2 (2%)	7 (7%)	17 (9%)
Médecin examinateur	9 (9%)	7 (7%)	15 (8%)
Deuxième instance	**34 (35%)**	**24 (24%)**	**46 (25%)**
Protecteur du citoyen	29 (30%)	22 (22%)	39 (21%)
Comité de révision (plainte concernant un médecin)	5 (5%)	2 (2%)	7 (4%)
CMDP (plainte concernant un médecin)	-	-	-
Autres			3 (2%)

Partie I

Rapport des plaintes examinées

par

le commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

Demandes d'aide et d'assistance, de consultation et d'intervention

Demandes d'aide et d'assistance

Ce volet comprend toute demande de la population, du réseau, des partenaires ou des usagers pour les accompagner vers la bonne ressource, les aider à clarifier et formuler leurs besoins et faciliter leur accès..

Plus d'une centaine de personnes (activités non officielles enregistrées) ont fait appel à l'Agence et au CRPQS et ont reçu une information pertinente ou ont été dirigées, dans plusieurs cas, vers le commissaire local à la qualité des services de l'établissement concerné ou à une autre instance pouvant répondre à leur demande.

À ce chapitre de l'assistance, certaines directions de l'Agence sont fréquemment interpellées, notamment, la direction des services sociaux, communautaires et de santé mentale, la direction des affaires médicales et hospitalières, la direction des services administratifs et la direction régionale de santé publique.

Aussi, afin d'améliorer l'accessibilité à un médecin en cabinet privé, les centres de santé et de services sociaux ont désigné une personne ressource à qui toute personne à la recherche d'un médecin de famille doit être dirigée dans un premier temps, avant d'être redirigée, dans un deuxième temps, si nécessaire, au commissaire local à la qualité des services.

Également, ce volet peut comprendre une assistance du commissaire local à la qualité des services ou le Protecteur du citoyen lors de différentes interventions.

Demandes de consultation

L'expertise du commissaire régional à la qualité des services et de son assistante est fréquemment sollicitée par le personnel de l'Agence, les commissaires locaux des établissements, le Protecteur du citoyen ainsi que les autres ministères sur toute question d'ordre procédural ou légal.

Durant le présent exercice, aussi bien les commissaires locaux, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes que des intervenants du réseau ont fait aussi appel au commissaire régional à de nombreuses reprises pour des situations complexes.

Intervention de sa propre initiative

Le commissaire régional à la qualité des services a eu à utiliser son pouvoir d'initiative à l'occasion de 23 signalements qui ont été faits par une autre personne qu'un usager ou un proche, les informations portées à son attention pouvant mettre en cause la qualité des services reçus par les usagers.

On retrouve aussi ce type de demande concernant les personnes vulnérables hébergées dans les résidences privées non titulaires d'un permis du ministère de la Santé et des Services sociaux. La section « Signalements concernant les résidences privées non titulaires d'un permis du MSSS » fait état des activités reliées à ce secteur.

Le ministère de la Santé et des Services sociaux a produit un document intitulé « Cadre de référence relatif au pouvoir d'intervention du commissaire aux plaintes et à la qualité des services », document très apprécié par les commissaires qui désirent une session d'appropriation des concepts et pratiques qui y sont abordés.

****

Bilan des dossiers de plainte

Toute personne physique qui requiert ou utilise des services ou son représentant peut porter plainte. Au cours de l'exercice 2007-2008, 81 dossiers de plaintes ont été examinés. Sur ces 81 dossiers, 4 étaient en voie de traitement au début de l'exercice, 77 ont été reçus durant l'exercice et 72 ont été conclus. À la fin de l'exercice, 9 plaintes étaient toujours en traitement.

Tableau 1
Bilan des dossiers de plainte

	Plaintes en voie de traitement au 01-04-2006	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement au 31-03-2007
Agence	0	0	0	0	0
Organismes communautaires	0	20	20	17	3
Résidence privée agréée	0	0	0	0	0
Résidence privée pour personnes âgées	3	23	26	24	2
Services préhospitaliers d'urgence	1	34	35	31	4
TOTAL	**4**	**77**	**81**	**72**	**9**

Les tableaux 2 à 5 énumèrent les objets des plaintes de différentes provenances et dont le traitement a été complété.

Tableau 2

Répartition des objets de plainte à l'égard des organismes communautaires

Niveau de traitement Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Avec mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité				1		1	5
Soins et services dispensés							
Relations interpersonnelles					1	1	5
Organisation du milieu et ressources matérielles				13	4	17	85
Aspect financier					1	1	5
Droits particuliers							
Total	**0**	**0**	**0**	**14**	**6**	**20**	100

À la suite de l'examen de huit objets de plainte à l'endroit des organismes communautaires, des mesures correctives ont été identifiées et ont permis :

- d'encadrer, de former, de sensibiliser et d'informer des intervenants ;
- d'assurer un meilleur respect des droits des usagers.

Tableau 3
Répartition des objets de plainte à l'égard de l'Agence

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité							
Soins et services dispensés							
Relations interpersonnelles							
Organisation du milieu et ressources matérielles							
Aspect financier							
Droits particuliers							
Total	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	0

Tableau 4
Répartition des objets de plainte à l'égard des résidences privées pour personnes âgées

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité							
Soins et services dispensés				2	3	5	8
Relations interpersonnelles				1	14	15	24
Organisation du milieu et ressources matérielles				3	35	38	61
Aspect financier					4	4	7
Droits particuliers							
Total				**6**	**56**	**62**	100

Tableau 5
Répartition des objets de plainte à l'égard des services préhospitaliers d'urgence

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité et continuité		1		8	7	16	46
Soins et services dispensés					5	5	14
Relations interpersonnelles		1		3		4	11
Organisation du milieu et ressources matérielles							
Aspect financier				4	6	10	29
Droits particuliers							
Total		2		15	18	35	100

Cette année, les objets de plainte reliés au long délai pour l'arrivée de l'ambulance (16) et les objets reliés à l'aspect financier (10) sont, en majorité, suivis de la qualité des soins et des services dispensés (5) et aux relations interpersonnelles (4).

À la suite de l'examen de 23 objets de plainte à l'endroit des services préhospitaliers d'urgence (transport ambulancier), des mesures correctives ont été identifiées et ont permis :

- d'encadrer, de former, de sensibiliser et d'informer des intervenants ;
- d'évaluer les besoins ;
- d'effectuer des ajustements administratifs ou financiers ;
- d'améliorer les communications.

Les plaintes ont été portées à l'attention du CRPQS de l'Agence par écrit dans 42 % des cas.

Tableau 6
Mode de dépôt des dossiers de plainte

Mode de dépôt	Organismes communautaires	Agence	Ressources pour personnes âgées	Résidences agréées	Services préhospitaliers d'urgence	TOTAL
Verbalement	2		21		19	42
Par écrit	15		3		12	30
TOTAL :	**17**		**24**		**31**	**72**

Le tableau 7 nous indique que dans 72 % des cas, l'usager lui-même a porté plainte. Dans les autres cas, l'usager a été représenté par son conjoint ou un proche parent ou un tiers.

Tableau 7
L'auteur de la plainte

Auteur de la plainte/nature de l'intérêt	Organismes communautaires	Agence	Ressources pour personnes âgées	Résidences agréées	Services préhospitaliers d'urgence	TOTAL
Usager	19		18		16	53
Représentant			6		13	19
TOTAL :	**19**		**24**		**29**	**72**

Dans notre région, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes Laurentides a été désigné pour assister et accompagner les plaignants dans leur démarche de plainte. De plus, l'organisme Droits et recours des Laurentides assiste les personnes ayant un problème de santé mentale.

Tableau 8
Demandes d'assistance

Assistance	Organismes communautaires	Agence	Ressources pour personnes âgées	Résidences agréées	Services préhospitaliers d'urgence	TOTAL
CAAP Laurentides	14		4		2	20
Droits et recours Laurentides						
TOTAL :	**14**		**4**		**2**	**20**

Tableau 9

Délai de traitement des dossiers de plainte traités par l'Agence

Délai de traitement	Organismes communaut.	Agence	Résidences pour personnes âgées	Résidences agréées	Services préhospit. d'urgence	TOTAL	%
Un jour	1		5		1	7	10
De 2 à 7 jrs			2		1	3	4
De 8 à 30 jrs			11		11	22	30
De 31 à 45 jrs			3		6	9	13
De 46 à 60 jrs	3				3	6	8
De 61 à 90 jrs			2		7	9	13
De 91 à 180 jrs	13		1		2	16	22
181 jrs et plus							
TOTAL :	**17**		**24**		**31**	**72**	**100**

Selon la loi, le délai de traitement d'une plainte est de 45 jours.

Le dépassement du délai est dû, en grande partie, à la complexité des objets de plaintes qui demande de nombreuses vérifications tant d'ordre administratif que légal et de plus en plus à la surcharge de travail.

Nous remarquons cette année une augmentation des délais. Dans 57 % des cas, les plaintes ont été examinées à l'intérieur du délai de 45 jours comparativement à 67 % l'an dernier.

Le dépassement des délais s'explique en partie par le fait que la grande majorité des plaintes concerne une entreprise ou un organisme extérieur à l'Agence. Cette situation fait en sorte que le délai d'examen d'une plainte est plus long, vu le nombre de démarches qui doivent être effectuées auprès des personnes concernées, soit les responsables de l'entreprise ou de l'organisme (présidence, direction), les employés, etc. Par ailleurs, le commissaire régional s'assure que ce processus est toujours effectué avec respect et diplomatie.

Il faut noter que la majorité des personnes plaignantes ont été informées du dépassement des délais, l'ont accepté et ont été étroitement associées à chacune des étapes du processus de traitement de leur plainte.

Plaintes 2e recours au Protecteur du citoyen

Durant la présente période, **4** plaintes ont été portées en deuxième recours à l'attention du Protecteur du citoyen. Ses conclusions sont connues pour **2** plaintes seulement et confirment les conclusions du commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services.

****

Bilan des dossiers d'intervention

Au cours de l'exercice 2007-2008, 23 dossiers d'intervention ont été examinés ou sont en cours d'examen.

Bilan des dossiers d'intervention

	Total
Agence	**0**
Organismes communautaires	**1**
Résidence privée pour personnes âgées	**11**
Services préhospitaliers d'urgence	**8**
Résidence privée pour personnes vulnérables	**3**
TOTAL	**23**

N.B. Le SIGPAQS ne nous permet pas à ce jour d'identifier où en est rendu l'examen de l'intervention dans le processus.

Partie II

Rapport des plaintes examinées

par les

commissaires locaux aux plaintes et à la qualité des services et les médecins examinateurs des établissements des Laurentides

Présentation

Le présent chapitre sur l'application de la procédure d'examen des plaintes dans les établissements des Laurentides comporte deux volets :

- le premier présente les résultats consolidés de tous les rapports transmis à l'Agence de la santé et des services sociaux des Laurentides ;

- le deuxième expose les résultats selon les missions d'établissement.

Pour cette partie, l'Agence devrait, à notre avis, jouer un rôle d'analyse plus qualitatif que quantitatif. Le projet de loi 83 sanctionné en novembre 2005 précise à cet effet que : *Tout conseil d'administration d'un établissement doit transmettre à l'agence,[...], un rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes, la satisfaction des usagers de même que le respect de leurs droits.*

Pour l'année 2007-2008, tous les établissements de la région des Laurentides ont complété et transmis à l'Agence leur rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes et l'amélioration de la qualité des services et ce, pour chacune des missions suivantes : (Certains établissements sont à réviser leur procédure puisqu'ils ont reçu un avis de non conformité)

NOM DE L'ÉTABLISSEMENT	MISSION
Centre de santé et de services sociaux d'Antoine-Labelle	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD ➢ CRPDI
Centre de santé et de services sociaux d'Argenteuil	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD
Centre de santé et de services sociaux du Lac-des-Deux-Montagnes	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD
Centre de santé et de services sociaux des Pays-d'en-Haut	➢ CLSC ➢ CHSLD

NOM DE L'ETABLISSEMENT	MISSION
Centre de santé et de services sociaux de Saint-Jérôme	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD
Centre de santé et de services sociaux des Sommets	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD
Centre de santé et de services sociaux de Thérèse-De Blainville	➢ CLSC ➢ CHSLD
Centre jeunesse des Laurentides	➢ CPEJ ➢ CRJDA
Centre André-Boudreau	➢ CRPAT
Centre du Florès	➢ CRPDI
Pavillon Ste-Marie	➢ CRPDI privé conventionné
CRDP Le Bouclier	➢ CRPDP
La Résidence de Lachute	➢ CHSLD
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	➢ CHSLD privé conventionné
CHSLD Villa Soleil	➢ CHSLD privé conventionné
CHSLD Boisé Ste-Thérèse inc.	➢ CHSLD privé non conventionné

Note : Non considéré dans ce rapport en raison de la transition de leur statut en cours

C.A. L'Ermitage (Domaine des Trois Pignons)	➢ CHSLD privé non conventionné
Manoir Oka inc.	➢ CHSLD privé non conventionné

******

Bilan synthèse

La présente partie du rapport fait état de l'ensemble des plaintes reçues et examinées par les commissaires locaux à la qualité des services et par les médecins examinateurs de la région des Laurentides pour 2007-2008, soit 678 plaintes reçues et 739 plaintes conclues.

Tableau 12
Bilan global des dossiers de plainte pour l'ensemble des établissements

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
Commissaire local	**146**	**549**	**692**	**611**	**84**
Médecin examinateur	**34**	**129**	**163**	**128**	**35**
Total	**180**	**678**	**855**	**739**	**119**

Durant le présent exercice, nous remarquons les différences suivantes comparativement à l'an passé :

- les commissaires locaux ont reçu 48 plaintes de moins et conclu 99 plaintes de plus ;
- les médecins examinateurs ont reçu 2 plaintes de plus et conclu le même nombre de plaintes.

Tableau 13
Mode de dépôt des dossiers de plainte conclus

Mode de dépôt	Commissaire local		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Verbalement	**412**	*67*	**61**	*48*	**473**	*64*
Par écrit	**199**	*33*	**67**	*52*	**266**	*36*
Total	**611**	*100*	**128**	*100*	**739**	*100*

Le mode verbal est le plus souvent utilisé pour le dépôt des plaintes, soit dans 64 % des cas.

Tableau 14
L'auteur de la plainte

Auteur de la plainte et nature de l'intérêt	Commissaire local à la qualité des services		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Usager	**321**	53	**67**	52	**388**	*53*
Représentant	**279**	45	**51**	40	**330**	*44*
Tiers :	**11**	2	**10**	8	**21**	*3*
pair	0		0			
employé	1		0			
professionnel	0		3			
chef de département	0		5			
chef de service	0		0			
intervenant	0		1			
citoyen	3		0			
autre	10		1			
Total	**611**	100	**128**	100	**739**	*100*

Dans 53 % des cas, les usagers ont déposé eux-mêmes leur plainte et dans 44 % des cas, les plaignants ont été représentés dans leurs démarches.

Soulignons qu'un représentant est une personne qui agit en lieu et place de l'usager mineur ou de la personne inapte à consentir pour elle-même, par exemple : le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur au mineur, le mandataire, le curateur privé, le curateur public, le conjoint ou un proche parent.

Par contre, un assistant est la personne qui assiste et qui accompagne sur demande, l'usager ou le représentant désirant porter plainte auprès de l'établissement, de l'Agence ou du Protecteur du citoyen, par exemple : le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes, l'organisme communautaire désigné en santé mentale, le comité des usagers, etc.

Tableau 15
Délai de traitement des dossiers de plainte conclus

Délai de traitement	Commissaire local à la qualité des services		Médecin examinateur		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Un jour	14	2	1	1	15	2
de 2 à 7 jours	38	6	5	4	43	6
de 8 à 30 jours	134	22	21	16	155	21
de 31 à 45 jours	85	14	17	13	102	14
de 46 à 60 jours	46	8	28	22	74	10
de 61 à 90 jours	64	11	29	23	93	13
de 91 à 180 jours	132	22	19	15	151	20
181 jours et plus	98	15	8	6	106	14
Total	**611**	100	**128**	100	**739**	100

Le délai de 45 jours a été respecté dans 44 % des cas par les commissaires locaux et 34 % par les médecins examinateurs.

Tableau 16
Répartition des objets de plainte [1] examinés par les COMMISSAIRES LOCAUX selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité	1	9	6	118	55	189	22
Soins et services dispensés	8	15	9	111	85	228	26
Relations interpersonnelles	7	11	6	73	81	178	21
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	7	3	40	58	110	13
Aspect financier	2	1	1	82	22	108	12
Droits particuliers	1	0	1	22	21	45	5
Autres objets	2	1	0	2	2	7	1
Total :	**23**	**44**	**26**	**448**	**324**	**865**	100

L'ensemble des 611 dossiers de plaintes traités par les commissaires locaux, toutes missions confondues, comprend 865 objets de plainte. Il faut rappeler qu'un dossier peut comporter plusieurs objets de plaintes.

[1] Voir l'annexe 2 : Définition des différents objets de plainte

Seulement 11 % des objets de plaintes ont été rejetés sur examen sommaire, abandonnés ou ont abouti à un refus ou une interruption de traitement.

Tableau 17
Répartition des objets de plaintes examinés par les MÉDECINS EXAMINATEURS selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité		3		6	3	12	*8*
Soins et services dispensés	8	1	5	56	19	89	*60*
Relations interpersonnelles	4	3	2	24	9	42	*28*
Organisation du milieu et ressources matérielles							
Aspect financier							
Droits particuliers				1	1	2	*1*
Autres objets			1	1	2	4	*3*
Total :	12	7	8	88	34	149	*100*

L'ensemble des 128 dossiers de plaintes traité par les médecins examinateurs, toutes missions confondues, comprend 149 objets de plaintes.

Tableau 18
Bilan des plaintes par catégories d'établissement

	Plaintes en voie de traitement au 01-04-2006		Plaintes reçues durant l'exercice		Total	Plaintes conclues durant l'exercice		Plaintes en voie de traitement au 31-03-2007	
	commissaire local	médecin examinateur	commissaire local	médecin examinateur		commissaire local	médecin examinateur	commissaire local	médecin examinateur
CLSC	10		70	3	83	73	2	7	1
CHSGS	92	33	329	122	576	357	121	64	34
CHSLD	10	1	51	4	66	55	5	6	
CJ	16		48		64	62		2	
CRJDA	10		14		24	22		2	
CRPAT	1		3		4	4			
CRPDI	7		20		27	25		2	
CRPDP			14		14	13		1	
Total	146	34	549	129	858	611	128	84	35
	180		678			739		119	

Tableau 19
Mode de dépôt des plaintes examinées durant l'exercice

Catégories d'établissements	Plaintes verbales		Plaintes écrites		Total
	Commissaire local	Médecin examinateur	Commissaire local	Médecin examinateur	
CLSC	57	1	16	1	75
CHSGS	236	59	121	62	478
CHSLD	32	1	23	4	60
CJ	41		21		62
CRJDA	17		5		22
CRPAT	2		2		4
CRPDI	19		6		25
CRPDP	8		5		13
Total	412	61	199	67	739

Tableau 20
L'auteur de la plainte

Catégories d'établissements	Usager		Représentant		Tiers		Total
	Commissaire local	Médecin examinateur	Commissaire local	Médecin examinateur	Commissaire local	Médecin examinateur	
CLSC	50	1	23	1			75
CHSGS	215	64	134	47	8	10	478
CHSLD	13	2	40	3	2		60
CJ	26		36				62
CRJDA	9		13				22
CRPAT	4						4
CRPDI	1		24				25
CRPDP	3		9		1		13
Total	**321**	**67**	**279**	**51**	**11**	**10**	**739**

Dans les centres hospitaliers, les usagers eux-mêmes ont déposé leurs plaintes dans 58 % des cas. Cependant, dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée, 72 % des plaintes ont été déposées par un représentant. En ce qui concerne les CLSC, 68 % des plaintes ont été déposées par l'usager lui-même et la plupart des plaintes déposées au Centre jeunesse l'ont été par un représentant.

Tableau 21
Délai de traitement des plaintes examinées par LES COMMISSAIRES LOCAUX

Catégorie d'établissement	Délai - nombre de jours								Total
	1 jr	2 à 7 jrs	8 à 30 jrs	31 à 45 jrs	46 à 60 jrs	61 à 90 jrs	91 à 180 jrs	181 jrs et +	
CLSC	5	11	24	10	5	6	7	5	73
CHSGS	8	19	70	45	26	36	89	64	357
CHSLD		3	15	10	5	12	7	3	55
CJ		4	13	9	8	3	16	9	62
CRJDA			3			2	5	12	22
CRPAT			1	1			2		4
CRPDI			3	4	2	5	6	5	25
CRPDP	1	1	5	6					13
Total	**14**	**38**	**134**	**85**	**46**	**64**	**132**	**98**	**611**

Tableau 22
Délai de traitement des plaintes examinées par les MEDECINS EXAMINATEURS

Catégorie d'établissement	Délai - nombre de jours								Total
	1 jr	2 à 7 jrs	8 à 30 jrs	31 à 45 jrs	46 à 60 jrs	61 à 90 jrs	91 à 180 jrs	181 jrs et +	
CLSC					1		1		2
CHSGS	1	5	21	17	23	28	18	8	121
CHSLD					4	1			5
Total	1	5	21	17	28	29	19	8	128

Le tableau qui suit représente le nombre de plaintes portées, en deuxième recours, à la connaissance du Protecteur du citoyen ou au comité de révision, selon les rapports de plaintes qui nous ont été soumis par les établissements.

Nom de l'établissement	Mission	Nombre de plaintes portées en deuxième recours	
		commissaire local	médecin examinateur
CSSS d'Antoine-Labelle	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD ➢ CRPDI	1	4
CSSS d'Argenteuil	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD		
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD	8	2
CSSS des Pays-d'en-Haut	➢ CLSC ➢ CHSLD		
CSSS de Saint-Jérôme	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD	7 1	3
CSSS des Sommets	➢ CHSGS ➢ CLSC ➢ CHSLD	1	1
CSSS de Thérèse-De Blainville	➢ CLSC ➢ CHSLD		
Centre jeunesse des Laurentides	➢ CPEJ ➢ CRJDA	5	
Centre André-Boudreau	➢ CRPAT		
Centre du Florès	➢ CRPDI		
Pavillon Ste-Marie	➢ CRPDI		
CRDP Le Bouclier	➢ CRPDP	2	
La Résidence de Lachute	➢ CHSLD		
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	➢ CHSLD		
CHSLD Villa Soleil	➢ CHSLD	1	
C.A. L'Ermitage	➢ CHSLD		
CHSLD Boisé Ste-Thérèse inc.	➢ CHSLD		
Manoir Oka inc.	➢ CHSLD		
Total		**26**	**10**

Résultats selon les missions d'établissement

Dans les Laurentides, il y a sept centres de santé et de services sociaux, regroupant les missions de CLSC, de CHSLD et, pour cinq d'entre eux, un centre hospitalier.

Les centres locaux de services communautaires (CLSC)

Tableau 23
Bilan des dossiers de plaintes

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
Commissaire local à la qualité	10	70	80	73	7
Médecin examinateur		3	3	2	1
TOTAL	10	73	83	75	8

Tableau 24
Répartition des objets de plaintes examinés par le COMMISSAIRE LOCAL À LA QUALITÉ selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	*Nombre*	*%*
Accessibilité		2		19	15	36	*39*
Soins et services dispensés		3	3	4	6	16	*17*
Relations interpersonnelles		3	1	10	8	22	*24*
Organisation du milieu et ressources matérielles				3	3	6	*7*
Aspect financier		1		6	3	10	*11*
Droits particuliers				1		1	*1*
Autres objets		1				1	*1*
Total	**0**	**10**	**4**	**43**	**35**	**92**	***100***

L'accessibilité des services (39 %), les relations interpersonnelles (24 %) et les soins et les services dispensés (17 %) et sont les principaux objets de plaintes portées à l'attention des commissaires locaux des CLSC.

Mode de dépôt des plaintes

Dans 78 % cas, les plaintes ont été portées à l'attention des commissaires locaux des CLSC de façon verbale et dans 22 % des cas, par écrit.

L'auteur de la plainte

Dans plus de la majorité des cas (68 %), les plaintes ont été portées par l'usager. Dans les autres cas, l'usager était représenté par un proche.

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Dans 44 % des cas, les dossiers de plaintes ont été traités par le commissaire local à l'intérieur du délai de 45 jours, comparativement à 60 % l'an dernier.

Les dossiers de plaintes examinés, durant les quatre dernières années, par les établissements ayant une mission de CLSC se répartissent comme suit :

	Plaintes conclues 2004-2005		Plaintes conclues 2005-2006		Plaintes conclues 2006-2007		Plaintes conclues 2007-2008	
	commissaire local	médecin examinateur	commissaire local	médecin examinateur	commissaire local	médecin examinateur	commissaire local	médecin examinateur
CSSS de Saint-Jérôme	18		14		9		8	
CSSS d'Antoine-Labelle	3		1		2		5	1
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	10		13		10		11	1
CSSS des Sommets	15		6		1		4	
CSSS des Pays-d'en-Haut	4	1	23		13		4	
CSSS de Thérèse-De Blainville	31		27		21		40	
CSSS d'Argenteuil	3		2	1	1		1	
Total	**84**	**1**	**86**	**1**	**57**	**0**	**73**	**2**

****

Les centres hospitaliers de soins généraux et spécialisés (CHSGS)

Tableau 25
Bilan des dossiers de plaintes

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
Commissaire local à la qualité	92	329	421	357	64
Médecin examinateur	33	122	155	121	34
TOTAL	125	451	576	478	98

Tableau 26
Répartition des objets de plaintes examinés par les COMMISSAIRES LOCAUX selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité	1	7	4	78	24	114	*24*
Soins et services dispensés	5	9	3	39	34	90	*19*
Relations interpersonnelles	5	5	4	37	50	101	*21*
Organisation du milieu et ressources matérielles	2	4	3	31	27	67	*14*
Aspect financier	1		1	69	13	84	*18*
Droits particuliers	1		1	10	8	20	*4*
Autres objets	2			1	1	4	*1*
Total :	17	25	16	265	157	480	*100*

Tableau 27
Répartition des objets de plaintes examinés par les MÉDECINS EXAMINATEURS selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité		3		6	3	12	*8*
Soins et services dispensés	7	1	5	55	17	85	*59*
Relations interpersonnelles	4	2	1	24	9	40	*28*
Organisation du milieu et ressources matérielles							
Aspect financier							
Droits particuliers				1	1	2	*1*
Autres objets			1	1	2	4	*3*
Total	11	6	7	87	32	143	*100*

Mode de dépôt

Les plaintes ont été déposées de façon verbale aux commissaires locaux dans 66 % des cas et aux médecins examinateurs dans 49 % des cas.

L'auteur de la plainte

Dans les centres hospitaliers, ce sont en majorité les usagers qui ont porté plainte pour eux-mêmes, tant au commissaire local qu'au médecin examinateur (279/478). Par contre, un grand nombre d'usagers ont aussi été représentés (181/478).

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Les commissaires locaux ont traité les dossiers de plaintes à l'intérieur du délai de 45 jours dans 40 % des cas tandis que les médecins examinateurs l'ont fait dans 36 % des cas.

Dossiers de plaintes conclus par les établissements ayant une mission de CHSGS durant les quatre dernières années

Établissements	Plaintes conclues 2004-2005		Plaintes conclues 2005-2006		Plaintes conclues 2006-2007		Plaintes conclues 2007-2008	
	commissaire local	médecin examinateur	commissaire local	médecin examinateur	commissaire local	médecin examinateur	commissaire local	médecin examinateur
CSSS d'Antoine-Labelle	17	22	16	21	26	9	30	24
CSSS d'Argenteuil	29	17	51	9	51	28	41	7
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	109	37	110	35	65	30	128	23
CSSS des Sommets	25	14	34	23	21	16	15	18
CSSS de Saint-Jérôme	95	58	107	34	167	42	143	49
Total	**275**	**148**	**318**	**122**	**330**	**125**	**357**	**121**

****

Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD)

Tableau 28
Bilan des dossiers de plaintes

	Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
Commissaire local à la qualité	10	51	61	55	6
Médecin examinateur	1	4	5	5	0
TOTAL	11	55	66	60	6

Tableau 29
Répartition des objets de plaintes traitées par les COMMISSAIRES LOCAUX selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité			1	7	1	9	*10*
Soins et services dispensés	2	2		7	17	28	*30*
Relations interpersonnelles	1	3		9	9	22	*23*
Organisation du milieu et ressources matérielles		3		3	18	24	*26*
Aspect financier	1			2	1	4	*4*
Droits particuliers				1	6	7	*7*
Autres objets							
Total :	4	8	1	29	52	94	*100*

Tableau 30
Répartition des objets de plaintes traitées par les MÉDECINS EXAMINATEURS selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité							
Soins et services dispensés	1			1	2	4	67
Relations interpersonnelles		1	1			2	33
Organisation du milieu et ressources matérielles							
Aspect financier							
Droits particuliers							
Autres objets							
Total	1	1	1	1	2	6	100

Mesure corrective recommandée par les médecins examinateurs

Deux mesures correctives ont été identifiées à la suite de l'examen d'une plainte par un médecin examinateur.

Mode de dépôt

Dans 56 % des cas, les plaintes ont été portées à l'attention des commissaires locaux et des médecins examinateurs de façon verbale.

L'auteur de la plainte

L'usager des CHSLD est le plus souvent représenté par un proche de sa famille (72 %).

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Dans 51 % des cas, les commissaires locaux ont rendu leurs conclusions à l'intérieur du délai de 45 jours comparativement à 72 % l'an dernier.

Dossiers de plaintes conclus par les établissements ayant une mission de CHSLD durant les quatre dernières années

Établissements	Plaintes conclues 2004-2005		Plaintes conclues 2005-2006		Plaintes conclues 2006-2007		Plaintes conclues 2007-2008	
	commissaire local	médecin examinateur	commissaire local	commissaire local	médecin examinateur	médecin examinateur	commissaire local	médecin examinateur
CHSLD publics								
CSSS d'Antoine-Labelle	2	0	6	1	1	1	5	1
CSSS d'Argenteuil	10	0	4	0	7	2	3	1
CSSS du Lac-des-Deux-Montagnes	6	3	6	0	6	0	15	1
CSSS des Pays-d'en-Haut	3	0	1	0	1	0	0	0
CSSS de Saint-Jérôme	0	0	2	0	2	0	2	0
CSSS des Sommets	4	0	5	0	9	0	2	2
CSSS de Thérèse-De Blainville	23	0	11	1	9	0	18	0
La Résidence de Lachute	2	0	1	0	2	0	1	0
CHSLD privés conventionnés								
CHSLD Vigi Deux-Montagnes	0	0	4	0	0	0	3	0
CHSLD Villa Soleil inc.	1	0	0	0	2	0	6	0
CHSLD privés non conventionnés								
C.A. L'Ermitage (Domaine des Trois Pignons)	0	0	0	0	0	0	N/A	N/ A
CHSLD Boisé Ste-Thérèse	0	0	0	0	0	0	0	0
Manoir Oka	0	0	0	0	0	0	N/A	N/A
Total	51	3	40	2	39	3	55	5

****

Centre jeunesse

Le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse (CPEJ)

Tableau 31
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
16	48	64	62	2

Tableau 32
Répartition des objets de plaintes examinés par le COMMISSAIRE LOCAL selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité				4	1	5	*5*
Soins et services dispensés		1	1	53	8	63	*62*
Relations interpersonnelles			1	14	6	21	*21*
Organisation du milieu et ressources matérielles				1		1	*1*
Aspect financier				1		1	*1*
Droits particuliers				9	1	10	*10*
Autres objets				1		1	*1*
Total		1	2	83	16	102	*100*

Mode de dépôt

Les plaintes ont été portées à l'attention du commissaire local de façon verbale dans 41 cas et par écrit dans 21 cas.

L'auteur de la plainte

Vingt-six usagers ont porté plainte et dans 36 cas, les usagers ont été représentés par un proche.

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Dans 42 % des cas, les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours.

****

Centre jeunesse

Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CRJDA)

Tableau 33
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
10	14	24	22	2

Tableau 34
Répartition des objets de plaintes traitées par le COMMISSAIRE LOCAL selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité				1		1	*3*
Soins et services dispensés			2	6	7	15	*38*
Relations interpersonnelles				2	6	8	*21*
Organisation du milieu et ressources matérielles				1	7	8	*21*
Aspect financier				1		1	*3*
Droits particuliers				1	5	6	*15*
Autres objets							
Total			2	12	25	39	*100*

Mode de dépôt

Les plaintes ont été portées à l'attention du commissaire local de façon verbale dans 17 cas et par écrit dans 5 cas.

L'auteur de la plainte

Les usagers ont porté plainte pour eux-mêmes dans 9 cas et 13 usagers ont été représentés par un proche.

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Dans 14 % des cas, les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours.

Dossiers de plaintes conclus par un établissement ayant une mission de centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et de centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CPEJ-CRJDA) durant les quatre dernières années

Établissement	Plaintes conclues 2004-2005		Plaintes conclues 2005-2006		Plaintes conclues 2006-2007		Plaintes conclues 2007-2008	
	CPEJ	CRJDA	CPEJ	CPEJ	CPEJ	CRJDA	CPEJ	CRJDA
Centre jeunesse des Laurentides	32	9	24	35	6	8	62	22

Centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres toxicomanes (CRPAT)

Tableau 35
Bilan des dossiers de plainte

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
1	3	4	4	0

Tableau 36
Répartition des objets de plaintes examinés par le COMMISSAIRE LOCAL À LA QUALITÉ selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité				1		1	*20*
Soins et services dispensés					1	1	*20*
Relations interpersonnelles					1	1	*20*
Organisation du milieu et ressources matérielles					1	1	*20*
Aspect financier							
Droits particuliers					1	1	*20*
Autres objets							
Total				1	4	5	*100*

Mode de dépôt

Deux plaintes ont été portées de façon verbale et 2 plaintes de façon écrite.

L'auteur de la plainte

L'usager a porté plainte pour lui-même dans tous les cas.

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Dans 50% des cas, les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours.

Dossiers de plaintes conclus par un établissement ayant une mission de centre de réadaptation pour les personnes alcooliques et les autres toxicomanes (CRPAT) durant les quatre dernières années

Établissement	Plaintes conclues 2004-2005	Plaintes conclues 2005-2006	Plaintes conclues 2006-2007	Plaintes conclues 2007-2008
Centre André-Boudreau	4	11	7	4

****

Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (CRPDI)

Tableau 37
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
7	20	27	25	2

Tableau 38
Répartition des objets de plaintes examinés par le COMMISSAIRE LOCAL À LA QUALITÉ selon leur niveau de traitement

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité			1	1	13	15	*43*
Soins et services dispensés	1				11	12	*34*
Relations interpersonnelles	1			1	1	3	*9*
Organisation du milieu et ressources matérielles							
Aspect financier					4	4	*11*
Droits particuliers							
Autres objets					1	1	*3*
Total	**2**		**1**	**2**	**35**	**35**	*100*

Les plaintes ont porté, plus particulièrement, sur l'accessibilité des services (43 %), les soins et les services dispensés (34 %) et l'aspect financier (11 %).

Mode de dépôt

Les plaintes ont été portées de façon verbale dans 76 % des cas et de façon écrite, dans 24 % des cas.

L'auteur de la plainte

Dans la majorité des cas, les usagers ont été représentés par des proches.

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Le délai de 45 jours a été respecté dans 28 % des cas.

Dossiers de plaintes conclus par les établissements ayant une mission de centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience intellectuelle (CRDI) durant les quatre dernières années

Établissements	Plaintes conclues 2004-2005	Plaintes conclues 2005-2006	Plaintes conclues 2006-2007	Plaintes conclues 2007-2008
Centre du Florès	17	24	9	25
CSSS d'Antoine-Labelle	2	3	1	N/A
Pavillon Ste-Marie	0	0	0	0
Total	**19**	**27**	**10**	**25**

Centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique (CRPDP)

DEFICIENCE VISUELLE

Tableau 39
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	7	7	7	0

Tableau 40
Répartition des objets de plaintes examinés par le COMMISSAIRE LOCAL selon leur niveau de traitement (déficience visuelle)

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	*Nombre*	%
Accessibilité				2		2	*24*
Soins et services dispensés							
Relations interpersonnelles							
Organisation du milieu et ressources matérielles				1	2	3	*38*
Aspect financier				2	1	3	*38*
Droits particuliers							
Autres objets							
Total				5	3	8	*100*

Mode de dépôt

Trois plaintes ont été faites verbalement et quatre par écrit.

L'auteur de la plainte

Trois usagers ont porté plainte, trois usagers ont été représentés par un proche et un usager par un tiers.

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Le délai de 45 jours a été respecté pour les plaintes déposées.

DEFICIENCE AUDITIVE

Tableau 41
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
0	2	2	2	0

Tableau 42
Répartition des objets de plaintes examinés par le COMMISSAIRE LOCAL selon leur niveau de traitement (déficience auditive)

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	*Nombre*	*%*
Accessibilité				2	1	3	*75*
Soins et services dispensés							
Relations interpersonnelles							
Organisation du milieu et ressources matérielles							
Aspect financier				1		1	*25*
Droits particuliers							
Autres objets							
Total				3	1	4	*100*

Mode de dépôt

Toutes les plaintes ont été portées à l'attention du commissaire local de façon verbale.

L'auteur de la plainte

La totalité des plaignants a été représentée par un proche.

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours.

DEFICIENCE MOTRICE

Tableau 43
Bilan des dossiers de plaintes

Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice	Plaintes reçues durant l'exercice	Total	Plaintes conclues durant l'exercice	Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice
	5	5	4	1

Tableau 44
Répartition des objets de plaintes examinés par le COMMISSAIRE LOCAL selon leur niveau de traitement (déficience motrice)

Niveau de traitement / Catégories d'objets	Rejeté sur examen sommaire	Abandonné	Traitement refusé/ interrompu	Traitement complété		Total	
				Sans mesures identifiées	Mesures identifiées	Nombre	%
Accessibilité				3		3	*50*
Soins et services dispensés				2	1	3	*50*
Relations interpersonnelles							
Organisation du milieu et ressources matérielles							
Aspect financier							
Droits particuliers							
Autres objets							
Total				5	1	6	*100*

Mode de dépôt

Dans 75 % des cas, les plaintes ont été portées à l'attention du commissaire local de façon verbale.

L'auteur de la plainte

La totalité des plaignants a été représentée par un proche.

Délai de traitement des dossiers de plaintes

Toutes les plaintes ont été traitées à l'intérieur du délai de 45 jours.

Dossiers de plaintes conclus par un établissement ayant une mission de centre de réadaptation pour les personnes ayant une déficience physique (CRDP) (déficiences visuelle, auditive ou motrice) durant les quatre dernières années

Établissement	Plaintes conclues 2004-2005	Plaintes conclues 2005-2006	Plaintes conclues 2006-2007	Plaintes conclues 2007-2008
CRDP Le Bouclier	17	28	28	13

****

Conclusion

Ce rapport sur le régime d'examen des plaintes en matière de santé et de services sociaux indique une augmentation des plaintes et des signalements traités par l'Agence de santé et des services sociaux des Laurentides ainsi qu'une légère diminution des plaintes traitées par les établissements. Rappelons qu'il n'y a pas d'équation systématique dans ce domaine entre la quantité des plaintes et la qualité du service et qu'il y a peu de promotion du nouveau régime auprès de la population.

Le but ultime des importants changements connus au cours des dernières années visent l'amélioration de la qualité des services. Nous espérons que ces changements seront suffisamment profonds, globaux et en continuité et permettront à tous d'avoir une vision commune qui nous mobilisera pour le mieux-être de la population et de l'usager. Cependant, nous tenons à souligner la fragilité du régime d'examen des plaintes en raison du statut et des nombreux changements des commissaires aux plaintes et à la qualité des services ainsi que le faible pourcentage du respect des délais du traitement des plaintes.

Une observation se dégage de ce rapport et de notre pratique. En effet, plus nous nous investirons dans l'écoute et la satisfaction des citoyens, plus nous pourrons éclairer et soutenir les intervenants et les gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux, afin qu'ils améliorent la qualité et l'accessibilité des services aux citoyennes et aux citoyens des Laurentides.

****

ANNEXE 1

LISTES DES SIGLES

LISTE DES SIGLES

CHSGS	Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés
CHSLD	Centre d'hébergement et de soins de longue durée
CLPQS	Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services
CLSC	Centre local de services communautaires
CPEJ	Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse
CRJDA	Centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation
CR	Centre de réadaptation
CRPAT	Centre de réadaptation pour personnes alcooliques et toxicomanes
CRPDI	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience intellectuelle
CRPDP	Centre de réadaptation pour personnes ayant une déficience physique
CRPQS	Commissaire régional aux plaintes et à la qualité des services

****

ANNEXE 2

DÉFINITION DE DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES

DÉFINITION DE DIFFÉRENTS OBJETS DE PLAINTES

Accessibilité et continuité

- Concerne les modalités des mécanismes d'accès ;
- Concerne l'accès au bon service, au moment opportun et dispensé aussi longtemps qu'il le nécessite l'état de l'usager.

Soins et services dispensés

- Concerne l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants ;
- Concerne l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

Relations interpersonnelles

- Concerne l'intervenant, la relation d'aide qu'il a avec l'usager, l'assistance et le soutien qu'il lui porte,
  - fait appel aux notions de respect, d'empathie et de responsabilisation.

Organisation du milieu et des ressources matérielles

- Concerne l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur sa qualité :
    - mixité des clientèles ;
    - hygiène et salubrité ;
    - propreté des lieux ;
    - sécurité et protection.

Aspect financier

- Concerne la contribution financière des usagers à certains services selon les normes prévues par la loi :
    - compte d'hôpital ;
    - compte d'ambulance ;
    - contribution au placement ;
    - aide matérielle et financière (maintien à domicile, répit-dépannage, etc.).

Droits particuliers

- Concerne l'obligation d'informer adéquatement les usagers :
    - sur leur état de santé ;
    - sur les services offerts ;
    - sur les droits, recours et obligations.

- Concerne le droit des usagers :
    - de consentir aux soins ;
    - de porter plainte ;
    - de participer à toutes décisions le concernant sur son état de santé et de bien-être.
    -

****